ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLAN TRABAJO DE ASISTENCIA TÉCNICA CON LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD Y EAPB

Documento controlado no codificado

Elaborado por: Sandra M. Garzón G.
Revisado por: Sandra Cayzedo
Aprobado por:Cindy Matamoros

Realizar el 100% de las actividades asignadas para el desarrollo del Procedimiento de Asistencia Técnica con las dependencias de Servicio al Ciudadano de los actores priorizados

PLAN DE ACCIÓN IPS / EAPB/ ENTIDAD : EAPB ALIANSALUD AÑO: 2023

Profesional de Asistencia técnica que realiza la visita : DAIRA ESCOBAR - EMILIANO GARCIA

META					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Porcentaje de implementacion PPDSC primer semestre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Porcentaje de implementacion PPDSC 2022	SEGUIMIENTO	
LÍNEA DE POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Decreto 197/2014	METAS	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE INSTITUCIONAL	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	MODO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
					S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4		S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4			
					P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E		P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E	P E P E P E P E			
Línea 1. **Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos** **Objetivo: Facilitar la interlocución y atención efectiva de las necesidades presentadas por la ciudadanía en los servicios de Salud.**	Dar cumplimiento al protocolo de Servicio al Ciudadano en los diferentes puntos de atención de los actores priorizados, en el marco del enfoque diferencial	Revisión y Actualizacion del protocolo de atención a la ciudadanía con un enfoque incluyente y diferencial	Documento de protocolo actualizado en el periodo (anual)	Canales de Atención						P									Documento protocolo de atención y última fecha de actualización	
		Realizar la caracterización de su población para identificar barreras, necesidades concretas y población diferencial	Documento de caracterización de la población en el periodo (anual)	Operaciones pbs			P	P	P	P		P	P	P	P	P	P		Documento de caracterización	
		Seguimiento al proceso de orientación e información al usuario manteniendo de manera permanente las acciones de impacto y fortaleciendo las diferentes estrategias que conlleven al buen servicio en los puntos de atención con un enfoque diferencial.	Número de estrategias nuevas implementadas	Canales de Atención						P			P				P		Visitas a puntos de atención -observación directa	
		Mantener filtros de manera permanente en las filas de los puntos de atención para dar mayor oportunidad en la atencion	Estudio de medición de tiempos y movimientos en el periodo (Mensual)	Canales de Atención					P			P			P				Reportes de tiempos de atencion	
		Mantener actualizado los temas informaticos que se publican en la cartelera de oficina de Atención,(carta deberes- derechos- afiches información trámites- portafolio de servicios.	Número de temas actualizados durante el semestre,.	Mercadeo+ Participacion social						P								P	Piezas comunicativas y contenidos	
		Realizar Capacitacitación a usuarios que desean participar de forma virtual (deberes- derechos- humanizacion- trámites- portafolio de servicios medicamentos-autorizaciones, aseguramiento movilidad portabilidad, Atención en Salud con Enfoque diferencial etc)	Número de capacitaciones programadas / número de capacitaciones realizadas	Subgerencia Servicio al Cliente Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Orientadora de Servicio		P P	P	P	P	P		P	P	P	P	P	P		Cronograma de capacitaciones realizadas	
		Realizar capacitaciones o charlas periódicas en salas de espera dirigidas a los usuarios en temas : Derechos y Deberes *Proceso de Autorizaciones *Mipres *Afiliaciones y SAT *Incapacidades *Novedades *Funcionalidad página web *Movilidad *Portabilidad *Expedición Certificado de Discapacidad.	Número de capacitaciones programadas/número de capacitaciones realizadas	Canales de Atención					P			P					P		Listados de capacitaciones	
		Elaboración de videos informativos (que incluya lengua de señas) para los puntos de atención	Número de videos elaborados	Mercadeo						P				P					Videos-visitas-observación directa	
		Realizar estudios de satisfacción al usuario 1. Frente a la EAPB. 2. Satisfacción frente a la IPS de atención básica. 3. Satisfacción frente al servicio recibido en la Oficina de Atención	Un estudio e informe semestral	Servicio al Cliente				P						P			P				Informe de estudios de satisfacción al usuario	
		Realizacion de planes de mejoramiento según resultados de la medición de la satisfaccion de los usuarios y las usuarias.	Número de planes de mejoramiento formulados	Servicio al Cliente				P						P			P				Planes de mejoramiento formulados	
		Fortalecer la estrategia pedagógica a la ciudadanía sobre el uso del Call Center o canal implementado por el actor para la atención telefónica, solicitud de citas etc.	Número de estrategias utilizadas	Mercadeo											P	P					Diseño de estrategias	
	Fortalecimiento de la Ciudadanía Activa	Fortalecer los modelos comunicativos (ventanilla de orientación, piezas comunicativas,afiches ,volantes, Boucher con estrategias innovadoras que faciliten el entendemiento a todo tipo de población (grupos diferenciales)	Número de piezas comunicativas nuevas con lenguaje incluyente	Mercadeo						P P				P P			P	P			Visitas-observacion directa	
Línea 2. **Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada** **Objetivo: Disponer de la infraestructura física y tecnológica con atributos suficiencia y accesibilidad.**	Verificar Plan de Mantenimiento Institucional para realizar las adecuaciones fisicas, tecnológicos que se requieren en los puntos de atención	Supervisar el funcionamiento de los equipos tecnológicos y realizar los mantenimientos preventivos y correctivos	cumplimiento al Cronograma de mantenimiento de los equipos tecnológicos/ Periodos de manteimiento pogramados	Tecnologia - Canales de atencion						P							P			Verificar cumplimiento del cronograma	
		Garantizar mantenimiento preventivo y correctivo del sistema digiturno	cumplimiento al Cronograma mantenimiento del digiturno/periodos de mantenimiento prpgramados Semestral	Tecnologia - Canales de atencion						P							P			Verificar cumplimiento del cronograma	
		Instalar digiturno con distinción de llamado de acuerdo a la población que se va atender	Números de Distintivos creados continua	Tecnologia - Canales de atencion						P							P			Digiturno	
		Garantizar insumos de oficina necesarios de manera permanente (impresora, papeleria, lapiceros, etc.).	100% de módulos de atención con insumos completos. Semestral	Canales de Atención						P							P			Vista a puntos-observacion directa	
Línea 3. **Cualificación de los equipos de trabajo de las EAPB-IPS-Entidades** **Objetivo: Desarrollar estrategias que permitan fortalecer las habilidades y competencias de los responsables del Servicio al Ciudadano en Salud.**	Fortalecimiento de talento humano encargado de la atención a la cuidadania	Implementación de cubiculos especiales o privados para la atención diferencial	Número de cubiculos implementados continua	Canales de Atención						P							P		Vista a puntos-observacion directa	
		Adelantar las actividades necesarias para la consecución del recurso humano faltante	Número de personas contratadas continua	Canales de Atención						P							P		Registro de talento humano y consecución del registro para obtener los recursos	
		Realizar de manera periódica un plan de capacitación a funcionarios de linea de frente con abordaje en enfoque diferencial Capacitar a funcionarios de las áreas de mayor impacto en la atención al usuario en acciones de orientación e información con enfoque diferencial y en derechos Virtual por Teams: 1. Orientaciones para el abordaje diferencial en personas LGBTIQ+ 2. Recomendaciones para una atención sin barreras. 3. Certificación de Discapacidad 4. PPSS Resolución 2063 de 2017 Curso virtual en plataforma Educa: 5.Humanización del servicio y trato digno.	Colaboradores capacitados en temas de enfoque diferencial /periodo esatblecido. Número de capacitaciones programadas/número de capacitación realizadas.	Modelos de Atención Participación Social						P							P		Plan de capacitación y cumplimiento del talento humano	
Línea 4. **Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía** **Objetivo: Identificar las necesidades ciudadanas en la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones y la mejora continua.**	Realizar seguimiento a los sistemas de informacion de las EAPB e IPS y sistemas de presentación de peticiones y solicitudes de los ciudaanos.	Realizar evaluación y trazabilidad de los criterios de calidad de las Solicitudes presentadas por la cuidadania	# de peticiones evaluadas con criterios de calidad/ total de peticiones instauradas por la ciudadania	CAR- Autorizaciones - Mipres					P			P			P			Resultado de la gestión de revisión de los criterios de calidad.	
		Realizar seguimiento a la inoportunidad de las respuestas de las solicitudes y peticiones.	#total de peticiones con respuesta inoportuna / total de peticiones realizadas por la ciudadanía.	CAR- Autorizaciones - Mipres					P			P			P			Aplicativo utilizado por el actor	
		Identificar los principales motivos de peticiones presentadas por la ciudadanía	informes de principales barreras en el periodo (semestral)	Car					P			P			P			Retroalimentación trimestral	
		Realizar planes de mejoramiento según barreras identificadas .	Número de planes de mejoramiento formulados	Subgerencia Servicio al Cliente Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Orientadora de Servicio															Planes de mejoramiento y cumplimiento de los mismos	
		Dar prioridad a las respuestas de las solicitudes presentadas por las poblaciones diferenciales.	Total de solicitudes con respuesta prioritaria	Car					P			P			P				Aplicativo utilizado por el actor	
	Fortalecer la gestión de los sistemas de recepción de solicitudes	Garantizar procesos de inducción y reinducción al personal que opera los sistemas de peticiones.	# servidores capacitados.	Formacion- Participacion social						P							P		Listas de asistencia	
		Gestionar las sugerencias recibidas a través del canal virtual-Buzón virtual	100% de gestión a casos recibidos	Coordinación Servicio al Cliente Asesor de servicio al Cliente				P				P			P				Informe de sugerencias	
ACTIVIDADES EJECUTADAS				E	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS				P	2	1	2	11	2	16	34	12	3	8	11	2	14	84		
TRIMESTRE				E	0			0			0	0			0			0		
				P	5			29			34	23			27			84		

Elaboro (IPS/ EAPB/ ENTIDAD) : _____

Cargo: _____ **Teléfono de contacto:** _____

Correo electrónico: _____

Nombre del funcionario de asistencia técnica de DSC que realiza la visita: _____

E	**EJECUTADAS**
P	**PROGRAMADAS**